

Klachtenprocedure

Ben je ergens ontevreden over? Of heb je een klacht? Waar mensen werken kunnen er misverstanden ontstaan. Ik wil dat je weet dat dit niet mijn intentie is. Mocht je feedback voor me hebben of ergens niet tevreden over zijn, dan verneem ik dat graag persoonlijk van je. Ook is er door de overheid wettelijk vastgelegd hoe jij als cliënt klachten moet kunnen delen.

De wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (WKKGZ)

Met ingang van 1 januari 2017 heeft de overheid besloten dat je als cliënt van een zorgverlener makkelijk en toegankelijk je klacht moet kunnen delen. Dit is vastgelegd in de wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (WKKGZ). Het doel van deze wet is dat je als cliënt feedback moet kunnen geven over de zorg die je ontvangen hebt, zodat de zorgverlener kan leren van je bevindingen en deze kan verbeteren. Deze wet maakt het voor jou overzichtelijk wat de stappen zijn die je dient te bewandelen om je klacht kenbaar te maken.

Stappenplan

De WKKGZ geldt voor alle zorgaanbieders. Zowel voor zorginstellingen als zelfstandige beroepsbeoefenaren, zoals praktijkhouders. Binnen deze wet is sprake van een aantal te onderscheiden stappen:

1. Een klacht maak je in eerste instantie bespreekbaar bij mij.
2. Leidt dat niet tot een oplossing dan dien je een schriftelijke klacht in bij mij. Hier zal ik binnen zes weken schriftelijk op reageren.
3. Wil je advies of hulp bij het indienen van een klacht dan kan je kosteloos contact opnemen met een onafhankelijke klachtenfunctionaris van Quasir via bemiddeling@quasir.nl
4. Blijkt de klachtenfunctionaris niet voldoende te zijn geweest en/of blijf je van mening dat de therapeut fouten heeft gemaakt, dan zal de klachtenfunctionaris je helpen om jouw klacht bij de [geschilleninstantie Zorggeschil](#) neer te leggen.

Vragen?

Ik ga er vanuit je hiermee voldoende op de hoogte te hebben gebracht. Mocht je vragen hebben over de procedure of de verschillende instanties die hiermee van doen hebben, dan hoor ik dat graag.

Hartelijke groeten,

Maria Voskuilen, Vitaliteitspsycholoog

Contactgegevens

Maria Voskuilen, Vitaliteitspsycholoog

Info@mariavoskuilen.nl

Telefoon: 06 – 36 296 277

Bezoekadres

Churchillweg 1

6707 JA Wageningen

www.mariavoskuilen.nl

www.haptotherapeutwageningen.nl